

Sağlıklı
Yaşama Teşvik

Kalite, Tazelik ve Hijyen

GRI 102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2

Perakende sektöründeki liderlik rolümüzü, sağlıklı yaşamı ve bilinçli tüketim alışkanlıklarını teşvik etmek yönünde sürdürmeye kararlıyız. Sağlıklı yaşam ve bilinçli tüketim için tüm değer zincirindeki paydaşlarımızı bilinçlendiriyor ve iş ortaklarımızı bu doğrultuda çalışmalarını için teşvik ediyoruz.

Sağlıklı yaşama teşvik kapsamında **kaliteli, taze, hijyenik ürünleri erişilebilir kılmaya, sağlıklı yaşamı destekleyen ürün ve hizmetlerle** müşterilerimizin **beslenme alışkanlıklarına** olumlu **katkıda bulunmaya odaklandık**. Bununla birlikte parçası olduğumuz toplumu bilinçli tüketim alışkanlıklarına teşvik etmek ve ürünlere ait doğru ve güvenilir bilgiye erişimi sağlamak ve elbette çalışanlarımızın sağlıklı koşullarda çalışacakları ortamları yaratmak önceliklerimiz arasında yer alıyor.

Müşterilerimizi sağlıklı ürünlerle buluşturmak ve alışveriş tercihlerini sağlıklı yaşam bilinciyle oluşturmalarına katkı sağlamak için üretimden erişime kadar pek çok alanda projeler geliştiriyoruz.

Temel sorumluluk alanımızı müşterilerimizi taze, kaliteli, hijyenik ve sağlıklı ürünlerle buluşturmak olarak belirledik ve politikalarımızı bu çerçevede oluşturarak kurumsal web sitemizde yayınladık. [Sağlık ve Gıda Politikamızda](#) ürün gamı, ürün güvenliği, sertifikalı ürün uygulamaları, taze ürün grubundaki kalite standartları ve ürünlerin besin ve enerji öğelerinin yer aldığı ambalaj ve etiket bilgileriyle ilgili yaklaşım ve kurallara detaylı olarak yer veriyoruz. [Özgün Markalar Kalite Politikamız](#) ise Migros'a ait özgün markalı ürünlerimizin, üretim koşullarının etik, sosyal ve çevreye saygılı şekilde gerçekleştirilmesini ve ürün güvenliği için belirlediğimiz standartları içeriyor. Belirlediğimiz bu politikaları, üretim ve hizmet süreçlerimizde

uluslararası yönetim sistemlerini uygulayarak hayata geçiriyoruz. Bu kapsamda, Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından belgelendirilen en fazla kalite yönetim sistem belgesine sahip gıda perakendecisiyiz. Şirketimizin sahip olduğu kalite belgeleri şunlardır:

- TS EN ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi
- TS ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
- TS EN ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
- FSSC 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi
- TS ISO 10002 Müşteri Memnuniyet Sistemi
- TS OIC SMIIC 1 Helal Sertifikası
- TS ISO 14064-3 Sera Gazı Emisyonları Doğrulama Beyanı
- İnsan Hakları ve Tedarik Zincirinde Bağımsız Güvence Beyanı (Seçilmiş Kriterleri)



GRI 416-1, 416-2, 417-1

ÜRÜNLERİN KALİTE KONTROL SÜREÇLERİ VE DENETİMLER

Müşterilerimize 2019 yılında sunduğumuz **toplamda 60 binden fazla gıda ve gıda dışındaki** tüm ürünlerin kalite standartlarına hassasiyet gösteriyor ve **her ürünün insan sağlığına uygun şekilde üretilmiş olmasına önem veriyoruz.**

En yüksek kaliteye sahip ürünlerin müşterilerimizle buluşturmak için tüm denetim ve kontrollerini eksiksiz yerine getiriyoruz. Ürün güvenliği konusunda, uluslararası ölçekte en yüksek standartlara uyarak, ürünlerimizi gerekli olan hijyenik koşullar altında muhafaza ederek sunmayı hedefliyoruz. Entegre Kalite Yönetimi Sistemleri uygulayarak her ürünümüzün daha ilk alım aşamasından nihai tüketiciye eriştiği noktaya kadar kontrol altında olmasını sağlıyoruz. Bu kapsamda, 38.163 çalışana 191.814 adet ISO 22000 Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi, ISO 9001 Kalite

Yönetim Sistemi, ISO 45001 İSG Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve ISO 14001-Çevre Yönetim Sistemi eğitimi verildi. Buna ek olarak, 1.849 çalışmamız gıda alerjenleri ve 1.784 çalışmamız ise personele pest kontrol eğitimlerini tamamladı. 2019 yılında 3.115 gıda ve 5.911 gıda dışı ürünü olmak üzere toplam 9.026 yeni ürüne denetim gerçekleştirilerek 2.926.852 adet ürüne dağıtım merkezlerimizde kalite kontrol yapıldı. Ayrıca, mağaza kapsamında 20 bini aşkın hijyen kontrolü düzenlendi. [2019 yılında yapılan ürün ve mağaza denetim sayılarına ilişkin detaylı bilgi Ekler bölümündeki Ürün Kalite Denetimleri tablosunda yer almaktadır.](#)

Sattığımız her ürünün etiket bilgisinin yasal mevzuata uygunluğunu kontrol ediyoruz:

- Gıda ürünlerinin etiketinde Türk Gıda Kodeksi Etiketleme ve Tüketicileri Bilgilendirme yönetmeliği kapsamında

yasal olarak bulunması zorunlu olan; gıdanın adı, içindekiler ve alerjen bilgileri, gıda işletmecisi adı ve adresi, menşei, net miktarı, STT (son tüketim tarihi)/TETT (Tavsiye edilen tüketim tarihi) bilgileri, parti numarası, özel muhafaza koşulları, işletme kayıt/onay numarası, gıdanın kullanım talimatı, Hacmen %1,2' den fazla alkol içeren içeceklerde hacmen gerçek alkol derecesi ve beslenme bildirimlerinin kontrolleri yapılıyor.

- Gıda ürünlerinin etiket bilgilerinde üretici tarafından Türk Gıda Kodeksi Beslenme ve Sağlık Beyanları Yönetmeliği kapsamında yapılan beyanlar (enerjisi azaltılmış, yağsız, omega-3 kaynağı, trans yağ yoktur, yüksek lif, yüksek protein, bağıışıklık sisteminin korunmasına yardımcı olur, kalp fonksiyonlarının korunmasına yardımcı olur vb.) var ise bu bilgilendirmelere ait akredite analiz raporları kontrol ediliyor ve

sonrasında ürünlerin satış onayı veriliyor.

- Deterjan, kağıt, kozmetik, kırtasiye, züccaciye, oyuncak, elektronik, tekstil gruplarında her bir ürün grubunun dahil olduğu mevzuat çerçevesinde etiket bilgilerinin kontrolleri yapılıyor ve sadece etiket bilgileri uygun olan ürünler satışına onay veriliyor. Ayrıca bu ürün gruplarında bulunan ürünlerin etiketinde, tüketiciye vaad edilen taahhütler var ise akredite analiz raporları kontrol edildikten sonra satışına onay veriliyor.

2019 yılında, mağazalarımızda, ürün ve hizmet bilgileri ve etiketlemeyle ilgili yönetmeliklere uymayan ve idari para cezası uygulanan 13 vaka tespit edildi. Mağaza ve depolara yapılan ürün sağlığı ve güvenliği denetimlerinde, münferit 16 uyumsuzluk vakası belirlendi ve idari para cezası ödendi.

2019 yılında



9.026

2019 yılında 3.115 gıda ve 5.911 gıda dışı ürünü olmak üzere toplam 9.026 yeni ürüne denetim



2.926.852

adet ürüne dağıtım merkezlerimizde kalite kontrol



20 bin +

Mağaza kapsamında 20 bini aşkın hijyen kontrolü